GATILHOS MENTAIS

PARA PROFISSIONAIS DE VENDAS



@OEVANDROAZEVEDO

GATILHOS MENTAIS

PARA PROFISSIONAIS DE VENDAS

@OEVANDROAZEVEDO



EVANDRO AZEVEDO

Sou um vendedor de carreira. Eu tinha resultados inconsistentes, até que comecei a investir na minha capacitação. Em pouco tempo eu era um Profissional de Vendas. Batendo metas, ganhando prêmios e sendo promovido. Passei a treinar meus colegas e me apaixonei pelo desenvolvimento humano. Atualmente, ensino tudo que sei para que mais vendedores(as) tornem-se Profissionais de Vendas. Com isso, recebem altas comissões, levem todo conforto que desejam para sua família, com dignidade e sem enganar ninguém. Vem comigo!

Para quem é este ebook:

Escrevi este ebook para capacitar Profissionais de Vendas de diversos setores do varejo, como moda, calçados, acessórios, livrarias, materiais esportivos e pet shops, entre outros. Este Ebook oferece uma compreensão profunda e prática dos gatilhos mentais de vendas do básico ao avançado. Baseados nas pesquisas de Robert Cialdini e outros estudiosos do comportamento humano. Todos os gatilhos são técnicas comprovadas que você pode usar para vender mais.

Você aprenderá a aplicar esses gatilhos de forma eficaz em suas interações diárias com clientes, seja pessoalmente ou no telefone e WhatsApp. Descubra como aumentar suas vendas ao criar conexões mais profundas e influenciar decisões de compra de maneira ética e persuasiva.

Além de beneficiar vendedores de varejo, este ebook é um recurso essencial para profissionais liberais, como advogados, fisioterapeutas, dentistas, médicos, psicólogos, terapeutas, corretores, veterinários, arquitetos e decoradores, entre outros.

Dominando os gatilhos mentais, você fortalecerá sua capacidade de persuasão e conquistará mais clientes de maneira consistente e confiável.

Prepare-se para transformar suas abordagens de vendas e elevar seu desempenho a um novo patamar, com estratégias que são comprovadamente eficazes e acessíveis a todos os que desejam alcançar o sucesso em vendas. **No final deste ebook tem um presente pra você.**



Prefácio

O e-book "Indicadores de Compra" de Evandro Azevedo é um guia prático e direto voltado para profissionais de vendas, especialmente aqueles que atuam no varejo. A obra visa capacitar vendedores a identificar sinais claros de que um cliente está pronto para comprar, permitindo que acelerem o processo de venda e aumentem suas conversões.

Evandro compartilha sua trajetória de um vendedor com resultados inconsistentes até se tornar um Profissional de Vendas bem-sucedido e premiado. Ele oferece insights valiosos, baseados em sua experiência e observação, sobre os principais indicadores de compra que os clientes demonstram, seja por meio de perguntas específicas ou comportamentos sutis.

O livro destaca trinta indicadores de compra, que variam desde o ato de pegar a carteira até perguntas sobre condições de pagamento, prazos de entrega, descontos por volume e compatibilidade de produtos. Cada indicador é acompanhado de exemplos práticos e conselhos sobre como o vendedor deve reagir para fechar a venda de maneira eficaz.

Além de identificar esses sinais, Azevedo enfatiza a importância de o vendedor estar sempre atento e preparado para responder rapidamente às necessidades e dúvidas dos clientes, promovendo uma experiência de compra positiva e assertiva.

Destinado a vendedores de lojas físicas, o e-book também oferece insights aplicáveis a profissionais liberais e de serviços que interagem diretamente com os consumidores. Com uma abordagem acessível e motivacional, "Indicadores de Compra" é um recurso essencial para qualquer pessoa que deseja melhorar suas habilidades de venda e alcançar o sucesso profissional.

Agradecimento:

Muito Obrigado por comprar este ebook.

Com esta simples ação você já está à frente de mais de 90% dos vendedores que não se capacitam.

Este é o seu primeiro passo rumo a se aperfeiçoar nesta profissão tão incrível que é Vendas!

Siga-me no Instagram para mais conteúdos gratuitos. Clique em @oevandroazevedo

Quando estiver lendo, faça um Stories e me marque. Depois me envie uma DM que vou te entregar um Bônus extra.

Não perca tempo: Vá e Venda!





Consulte nosso Glossário e descubra o significado:

+1600 Termos de Vendas

Manifesto:

VÁ E VENDA!

CONQUISTE O MUNDO, UM CLIENTE DE CADA VEZ. E SEJA RÁPIDO.
ACREDITAMOS QUE PODEMOS RESOLVER QUALQUER PROBLEMA...
... E REALIZAR QUALQUER SONHO.
SÓ PRECISAMOS VENDER O PRODUTO CERTO.
NÓS ACREDITAMOS QUE VENDER TRANSFORMA O MUNDO!
SOMOS INCANSÁVEIS NA BUSCA PELO CLIENTE.
FECHAR UMA VENDA, DISPARA NOSSA ADRENALINA...
... E SOMOS VICIADOS NISSO



N Ã O A C R E D I T A M O S

EM CRISE. EM FALTA DE DINHEIRO. EM CLIENTE ERRADO.

TUDO PODE SER RESOLVIDO COM O PRODUTO CERTO.



VENDER

É A MOLA QUE MOVE A ECONOMIA MUNDIAL.
É SOBRE PESSOAS; É SOBRE RELACIONAMENTOS; EMPATIA
É SOBRE EVOLUÇÃO; É SOBRE INICIATIVA; ATITUDE.
É SOBRE ENTENDER UMA NECESSIDADE OU UM SONHO.
É SOBRE CONHECER O MUNDO CONHECENDO PESSOAS.

QUEREMOS

VENDER A TODOS QUE PRECISAM OU DESEJAM O QUE TEMOS A OFERECER.
QUE TODOS OS NOSSOS COLEGAS PROSPEREM.
CADA VEZ MAIS, PROFISSIONAIS DE VENDAS.
O MELHOR PARA NÓS E NOSSA FAMÍLIA.
VENDAS, RESULTADOS, COMISSÕES E PRÊMIOS.
NOS SUPERAR, E SUPERAR NOSSOS CONCORRENTES.
APRENDER DIARIAMENTE, O QUE NOS FAÇA SUPERAR A META.



SOMOS INCONFORMADOS COM O MUNDO COMO É.
VENDEMOS PARA MUDÁ-LO: PRODUTO A PRODUTO, CLIENTE A CLIENTE.
NÃO PERCA TEMPO, VÁ E VENDA!

Sumário

Introdução aos Gatilhos Mentais de Persuasão

Sejam bem-vindos ao mundo fascinante dos gatilhos mentais de persuasão! Como Profissionais de Vendas, é essencial entendermos como a mente dos nossos clientes funciona e quais são os "botões" que podemos acionar para influenciar positivamente o processo de decisão de compra.

Vamos explorar a importância dos gatilhos mentais no campo das vendas e marketing, além de apresentar uma visão geral das principais teorias e pesquisas sobre o assunto. Você também vai ter acesso a alguns exemplos para facilitar a compreensão.

A Importância dos Gatilhos Mentais
Os seres humanos tomam a maioria de suas decisões de maneira inconsciente, baseadas em heurísticas e atalhos mentais (Kahneman, 2011). Esses "gatilhos mentais" são mecanismos psicológicos que nos ajudam a processar informações rapidamente e tomar decisões de forma eficiente. No entanto, esses mesmos gatilhos também podem ser utilizados de maneira estratégica por profissionais de vendas e marketing para influenciar o comportamento do consumidor.

Compreendendo e aplicando os princípios dos gatilhos mentais, você será capaz de:

- Criar mensagens e ofertas mais persuasivas;
- Aumentar a taxa de conversão em suas vendas;
- Fidelizar clientes e gerar recomendações positivas;
- Distanciar-se da concorrência e obter vantagem competitiva.

Em outras palavras, dominar os gatilhos mentais pode ser a chave para o seu sucesso profissional.

Na próxima página você vai saber quem são os principais estudiosos desta ciência chamada persuasão.

Principais Teorias e Pesquisas

Diversos pesquisadores e estudiosos do comportamento humano já se debruçaram sobre o tema dos gatilhos mentais. Destaco aqui algumas das principais referências:

- Robert Cialdini, professor de psicologia e marketing, é um dos principais nomes nessa área. Ele identificou seis princípios clássicos de persuasão: Reciprocidade, Coerência, Prova Social, Empatia, Autoridade e Escassez (Cialdini, 2007).

- Daniel Kahneman, ganhador do Prêmio Nobel de Economia, estudou extensivamente os vieses cognitivos e heurísticas que influenciam nossas decisões (Kahneman, 2011).

- Vários outros pesquisadores, como Richard Thaler, Cass Sunstein e Dan Ariely, também contribuíram com insights valiosos sobre a psicologia da tomada de decisão e os gatilhos mentais (Thaler & Sunstein, 2008; Ariely, 2008).

Ao longo deste ebook, vamos juntos explorar não apenas os princípios clássicos de persuasão, mas também gatilhos mentais mais avançados que podem ser aplicados em diferentes contextos de vendas.

Prepare-se para uma jornada fascinante rumo a uma maior eficácia em suas estratégias de vendas.

Em seguida você já inicia seu aprendizado com o primeiro gatilho mental. Tenho certeza que já usaram ele com você. E possivelmente você gostou.

O Poder da Reciprocidade

Profissional de Vendas, neste capítulo vamos explorar um dos mais poderosos gatilhos mentais: a **Reciprocidade**.

O que é Reciprocidade?
A reciprocidade é um princípio básico da psicologia humana. Ela nos leva a sentir a necessidade de retribuir quando recebemos algo de alguém. Ou seja, quando alguém nos dá um presente, faz um favor ou nos ajuda de alguma forma, nosso impulso natural é retribuir de alguma maneira (Cialdini, 2007).

Por que a Reciprocidade funciona?
A reciprocidade tem raízes evolutivas. Ela nos ajudou a sobreviver e prosperar em grupos, fortalecendo laços sociais e a cooperação. Portanto, a reciprocidade está enraizada em nossa mente e influencia nossas decisões de maneira poderosa.

Como aplicar a Reciprocidade nas vendas?
Como profissional de vendas, você pode usar o princípio da reciprocidade a seu favor de diversas maneiras, tais como:

1. **Oferecer brindes, amostras ou conteúdo gratuito:** Isso cria uma sensação de dívida. Faz com que o cliente sinta-se inclinado a retribuir, com a compra do seu produto ou uma indicação.

2. **Prestar um serviço ou favor relevante:** Ajudar o cliente com algo útil, sem esperar nada em troca, também o fará sentir-se na obrigação de retribuir.

3. **Personalizar a abordagem:** Demonstrar interesse genuíno e se esforçar para entender as necessidades do cliente cria um vínculo que estimula a reciprocidade.

Pesquisas mostram que **a reciprocidade pode aumentar a taxa de conversão em vendas** (Burger et al., 1997; Regan, 1971).
Então, não perca a oportunidade de usá-la em suas estratégias!

Exemplos:
Gatilho da Reciprocidade

Profissionais de Vendas B2B:

- Durante uma negociação, ofereça uma condição exclusiva para a compra. Parcelamento maior, frete grátis ou bonificação em mercadoria.

- Envie um relatório ou pesquisa do setor gratuitamente para potenciais clientes, estimulando-os a marcar uma reunião para discutir soluções.

Profissionais de Vendas do Comércio:

- Ofereça um café, chá, suco ou até mesmo um brinde ao cliente, gerando a reciprocidade e incentivando-o a comprar mais itens ou retornar à loja.

- Durante uma promoção, ofereça embalagem presente especial em compras acima de um valor específico, criando um vínculo emocional com o cliente.

Profissionais de Vendas de Serviços:

- Ofereça uma consulta inicial gratuita para entender as necessidades do cliente, despertando a reciprocidade na forma de contratação dos seus serviços.

- Calendários, canetas, mouse-pads, squeezes, entre outros são excelentes formas de gerar reciprocidade. Incentivando o cliente a contratar seus serviços para implementar as mudanças sugeridas.

Profissionais Liberais

- Ofereça uma consulta gratuita para discutir o caso do cliente, incentivando-o a contratar seus serviços para o processo completo.

- Ofereça um brinde para contratação de um plano mais longo. Você também pode oferecer um cupom de desconto de outra empresa parceira para gerar reciprocidade e acelerar a venda.


@OEVANDROAZEVEDO